



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Hotelli- ja ravintola-alan poikkeavat maksutavat kassakirjanpidossa

Voutilainen, Jenni

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-alan poikkeavat maksutavat kassakirjanpidossa

Jenni Voutilainen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2016

Jenni Voutilainen

Hotelli- ja ravintola-alan poikkeavat maksutavat kassakirjanpidossa

Vuosi 2016 Sivumäärä 29

Hotelli- ja ravintola-alan yritykset ovat merkittäviä työllistäjiä Suomessa. Erityisesti hotelleissa ja hotelli-ravintoloissa useat eri maksutavat ovat mahdollisia ja myyntituotot koostuvat useista eri lähteistä. Liiketoiminnan seuraamisen kannalta on tärkeää eritellä eri maksutavat ja myynnit oikein sekä tilittää arvonlisävero ajallaan. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda prosessikaaviot hotelli- ja ravintola-alan poikkeavista maksutavoista työn toimeksiantajan käyttöön. Työn toimeksiantaja on Suomessa toimiva tilitoimisto. Työssä käsiteltäviä poikkeavia maksutapoja ovat laskutus, ennakkomaksu, huonelasku, paketit ja lahjakortit.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään kassajärjestelmiä ja kassakirjanpitoa, poikkeavia maksutapoja ja arvonlisäverotusta. Arvonlisäverotusta käydään läpi yleisesti ja lisäksi esitellään hotelli- ja ravintola-alan erikoistapaukset arvonlisäverotuksessa sekä kuinka poikkeavat maksutavat vaikuttavat arvonlisäveron suorittamiseen.

Tutkimusmenetelminä työssä käytettiin teemahaastattelua ja tilitoimiston valmiin aineiston havainnointia ja analysointia. Valmiiseen aineistoon kuului hotellien ja ravintoloiden kassaportteja sekä heidän käytössään olevia tilikarttoja ja muita toiminnanohjausjärjestelmästä saatavia raportteja.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena työnä, jonka lopputuloksena laadittiin prosessikaaviot työn toimeksiantajan käyttöön. Jatkossa toimeksiantaja on mahdollisuus hyödyntää prosessikaaviota apuna työntekijöidensä ammattitaidon kehittämisessä ja uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Jenni Voutilainen

Cash accounting of the atypical payment methods in hotels and restaurants

Year	2016	Pages	29
------	------	-------	----

Hotels and restaurants are important employers in Finland. Particularly in hotels and hotel restaurants, many different payment methods are possible and sales derive from several sources. For successful business it is critical to separate different payment methods and sales correctly and to account for value-added tax to the tax authorities on time. The aim of this thesis project was to create process flow charts of atypical payment methods used in hotels and restaurants for the client. The client is an accounting company which operates in Finland. The atypical payment methods that are covered in this thesis are invoicing, advance payment, room bill, package and gift voucher.

The theoretical chapter of the thesis report examines cash systems, cash accounting, atypical payment methods and value added tax. Value-added tax is covered in general and moreover the special cases of the value added tax in hotel and catering business are reviewed. Also how the atypical payment methods affect to accounting value added tax is covered.

Research methods used in this thesis were the semi-structured interview and observation and analysis of the material used in the accounting company. The material comprised cash reports from hotels and restaurants, account schemes and reports from enterprise resource planning.

The thesis was implemented as a functional work and the end result of the thesis are the process flow charts for the client. In future the client can utilize them in the development of the employees' expertise and orientation of new employees.

Keywords: Cash accounting, hotels and restaurants, payment methods, value added tax

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Opinnäytetyön kuvaus	7
1.2	Tutkimuksen tausta ja tavoitteet	7
1.3	Toimialan kuvaus	8
2	Kassajärjestelmät	8
3	Maksutavat kassakirjanpidossa	10
3.1	Laskutus	10
3.1.1	Huonelaskut	11
3.1.2	Ennakkolaskut	11
3.1.3	Paketit	12
3.2	Lahjakortit	12
4	Arvonlisävero	13
4.1	Poikkeavien maksutapojen arvonlisävero	15
4.2	Hotelli- ja ravintola-alan arvonlisäveron erikoistapaukset	16
4.2.1	Hotelliaamiaisen arvonlisävero	16
4.2.2	Hotellimaksun peruutuksen arvonlisävero	17
5	Prosessikaavioiden laatiminen	18
5.1	Suunnittelu ja menetelmien valinta	18
5.2	Toteutus	20
5.3	Havaintoja tutkimusaineistosta	21
5.4	Toimeksiantajan arviointi	22
5.5	Oma arviointi	23
5.5.1	Työn toteutuksen arviointi	23
5.5.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	23
6	Pohdinta ja yhteenveto	24
	Lähteet	26
	Liitteet	28

1 Johdanto

Suomessa toimii tuhansia hotelli- ja ravintola-alan yrityksiä. Erityisesti hotelleissa myyntituotot koostuvat useista eri lähteistä ja maksutapoja on monia. Perinteisten korttimaksun ja käteisen lisäksi voi olla mahdollista maksaa lahjakortilla, laskulla, ennakoon tai huoneen laskulle. On tärkeää liiketoiminnan seuraamisen kannalta erotella myynnit ja maksutavat oikein ja tarkasti.

Opinnäytetyöni aiheena ovat poikkeavat maksutavat hotelli- ja ravintola-alan yrityksissä. Työssäni käsiteltäviä maksutapoja ovat laskutus, lahjakortit ja ennakot. Työni toteutetaan toiminnallisena tapaustutkimuksena, jossa laaditaan prosessikaaviot kirjanpidollisesti poikkeavista maksutavoista. Tapaustutkimuksessa tuotetaan tietoa jonkin tapauksen todellisesta tilanteesta ja toimintaympäristöstä. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa yksilöllistä tietoa tutkittavasta tapauksesta. Tapaustutkimuksen avulla on mahdollista löytää tietoa, jolla tutkittava tapaus on mahdollista ymmärtää syvällisesti. Tapaustutkimuksella ei pyritä tilastolliseen yleistämiseen vaan tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa yksittäisestä tapauksesta. Tapaustutkimuksessa tutkimuskohteita on siis vain yksi, esimerkiksi yksilö, organisaatio, tapahtuma tai prosessi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 52-57).

Työn toimeksiantaja on ulkoistettuja taloushallintopalveluja tarjoava yritys. Aihe valikoitui, koska toimeksiantajalla on useita asiakkaita hotelli- ja ravintola-alalta ja heillä on tarvetta prosessikaavioille, joista näkee helposti kuinka poikkeavien maksutapojen kirjaukset menevät kirjanpidossa ja milloin arvonlisäverovelvollisuus myydyistä tuotteista ja palveluista syntyy. Prosessikaaviot auttavat työntekijöitä ymmärtämään, kuinka näissä maksutavoissa raha siirtyy välitileiltä toisille ja kuinka se lopuksi päätetään kirjanpitoon. Prosessikaavioista on hyötyä myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Hotelli- ja ravintola-alan yritysten myyntituotot koostuvat useista tuotteista ja palveluista ja on tärkeää yrityksen taloudellisen seuraamisen kannalta tilittää ja kirjata myyntituotot oikein. Myyntituotot jaetaan yleisesti kolmeen pääryhmään: majoitusmyynti, ravitsemismyynti ja muu myynti. Pääryhmät jaetaan vielä erillisiin myyntiryhmiin, joita ravitsemismyynnissä voivat olla esimerkiksi alkoholi, olut, ruoka, kahvi, virvokkeet, savukkeet ja muu myynti ja majoitusmyynnissä: huoneet, mökit, leirintä ja muu majoitustoiminta. Majoitustoimintaa harjoittavilla yrityksillä myynti koostuu yleensä kaikista kolmesta pääryhmästä, mutta majoitusmyynnin osuus on suurin. Eri myyntiryhmien jaottelu on tärkeää myös arvonlisäveron oikean tilityksen kannalta, koska eri tuoteryhmien arvonlisäverokannat vaihtelevat. (Miettinen & Santala 2003, 134-155.)

Hotelli- ja ravintola-alan yrityksissä on käytössä useita eri maksutapoja, joiden kirjaaminen oikein on tärkeää. Perinteisten maksutapojen, kuten käteisen ja korttimaksun, lisäksi erityisesti hotelliravintoloissa on usein tarjolla muitakin maksutapoja, esimerkiksi huonelasku, ennakkomaksut ja laskutus. Näiden maksutapojen kohdalla on erityisen tärkeää ymmärtää myös arvonlisäverovelvollisuuden syntyminen, esimerkiksi ennakkomaksujen kohdalla arvonlisävero tulee tilittää siltä kalenterikuukaudelta, kun ennakkomaksu on saatu tilille, vaikka mitään myyntiä ei ole vielä tapahtunut.

1.1 Opinnäytetyön kuvaus

Opinnäytetyöni koostuu teoria-, toteutus- ja pohdintaosuudesta. Ensin käydään läpi teoriaa maksutavoista ja arvonlisäverosta. Teoriatausta pohjautuu lainsäädäntöön ja muuhun kirjanpidolliseen materiaaliin, kuten kirjanpitolautakunnan ohjeisiin. Lisäksi teoriaosuuden lähteinä on käytetty aiheesta löytyvää oppimateriaalia.

Toteutusosuudessa kerrotaan kuinka opinnäytetyöprosessi on edennyt suunnittelun kautta toteutukseen. Osuudessa myös kuvataan työssä käytetyt tutkimusmenetelmät ja perustellaan valittujen tutkimusmenetelmien käyttö. Lisäksi käydään läpi mitä havaintoja kerätystä tutkimusaineistosta tehtiin. Työn toimeksiantajan arvio sekä oma arvioni opinnäytetyöprosessista ja sen lopputuloksesta ovat myös osa tätä osiota. Lopuksi on pohdintaosuus, jossa käydään läpi mitä tutkimuksessa saatiin selville ja pohditaan mitä hyötyä tuloksista on toimeksiantajalle tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön tutkimusongelmakseni muotoutui: poikkeavat maksutavat hotelli- ja ravintola-alan yritysten kassakirjanpidossa. Ongelmaa tutkitaan seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

- Kuinka maksutavat: laskutus, lahjakortit ja ennakkolaskut kirjataan kirjanpitoon?
- Kuinka kirjaamisprosessi toimii?
- Milloin arvonlisävelvollisuus myydyistä tuotteista syntyy?

1.2 Tutkimuksen tausta ja tavoitteet

Työskentelen opinnäytetyön toimeksiantajayrityksessä ja aihe valikoitui omien pohdintojeni ja esimieheni kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Keskusteluissa kävi ilmi, että prosessikaavioille poikkeavista maksutavoista on tarvetta, koska kirjaukset ja niiden kulku voi olla vaikea ymmärtää.

Tavoitteenani on luoda kirjanpidolliset prosessikaaviot poikkeavista maksutavoista kassakirjanpidossa. Tarkoitukseni on selvittää kuinka hotelli- ja ravintola-alan maksuprosessi poikkeavilla maksutavoilla käytännössä toteutuu. Tavoitteena on myös prosessikaavioiden avulla

kehittää tilitoimistossa työskentelevien ammattitaitoa ja lisätä heidän ymmärrystään kassa-kirjanpidosta hotelli- ja ravintola-alan yrityksissä.

Työni tavoitteena on myös selvittää milloin yrityksen arvonlisäverovelvollisuus eri maksutavoilla maksettaessa syntyy. Yleensä arvonlisävelvollisuus myynnistä syntyy, kun tuotteet tai palvelut on luovutettu asiakkaalle, mutta tähän on olemassa poikkeuksia, jotka käydään läpi tässä työssä.

1.3 Toimialan kuvaus

Hotelli- ja ravintola-ala on merkittävä työllistäjä Suomessa. Vuonna 2015 alan työpaikat työllistivät 140 000 henkilöä ja matkailu- ja ravintola-alan verotulot valtiolle ja kunnille olivat 5,2 miljardia euroa. Alan tulevaisuuden näkymät ovat hyvät kasvavien matkailijamäärien ja alan tarjoamien palveluiden kysynnän kasvun vuoksi. Ulkomaalaisten matkailijoiden määrä Suomessa on kaksinkertaistunut vuodesta 2000 vuoteen 2013. (Mara 2015.)

Hotelli- ja ravintola-alalla on useita erityispiirteitä, jotka tulee ottaa huomioon liiketoiminnassa. Alalla on paljon kilpailua ja yritysten määrä on suuri, mikä johtuu helposta pääsystä markkinoille. Tämä lisää hintakilpailua, mutta pidemmällä aikavälillä laadulla on suurempi merkitys alalla menestymisen kannalta kuin hinnalla. Hotelli- ja ravintola-alan yrityksille on tyypillistä myös alhainen nettotulosprosentti. Alalla on pitkät aukioloajat ja myynti vaihtelee sesongeittain. Lisäksi asiakkaat ovat jatkuvasti kiinnostuneita alan tuotteiden laadusta ja ominaisuuksista ja tämän vuoksi alan yrityksillä on jatkuva uudistumistarve. Hotelli- ja ravintola-ala on myös hyvin suhdanneherkkä ja muutokset markkinoilla vaikuttavat suoraan alan yritysten toimintaan. (Heikkilä & Saranpää 2008, 148-153).

2 Kassajärjestelmät

Hotelli- ja ravintola-alalla on käytössä erilaisia kassajärjestelmiä, joihin kaikki myyntituotot tulee rekisteröidä tuoteryhmä- ja työntekijätarkkuudella. Kassajärjestelmiä ja niitä tarjoavia toimittajia on lukuisia, esimerkiksi Oracle, Hotellinx Systems, Winpos ja Finnpos System.

Oracle on maailmanlaajuisesti johtava hotelli- ja ravintola-alan IT-järjestelmien toimittaja. Oraclen kassajärjestelmä ravintoloille on nimeltään Micros ja hotelleille Opera. Järjestelmät on yhdistetty suoraan tilitoimistossa käytössä olevaan toiminnanohjausjärjestelmään, jolloin tiedonsiirto on turvallista, helppoa ja nopeaa. Micros-kassajärjestelmä sopii kaikenkokoisten ravintoloitten käyttöön ja sen ominaisuuksia on helppo muokata esimerkiksi asiakasmäärien kasvaessa tai yrityksen laajentaessa toimintaansa. Micros-järjestelmä koostuu useita eri moduuleista, joista valitaan yrityksen tarpeitten mukaan sopivimmat osat. (Oracle 2016). Opera-

järjestelmään kuuluu useita eri osia ja järjestelmän avulla onnistuu kaikkien hotellin toimintojen, kuten varausten käsittely. Myös Opera-järjestelmä on muokattavissa kaiken kokoisten hotellien tarpeisiin. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 354-426.)

Hotellinx Systemsin Hotellinx Suite-järjestelmä on markkinajohtaja Suomessa. Hotellinx Suite on kotimainen Windows-ympäristöön suunniteltu hotellijärjestelmä. Järjestelmässä on kaikki hotellissa tarvittavat toiminnot ja kaikki keskeiset toiminnot on helppo tehdä samalla näytöllä. Järjestelmän pystyy liittämään muihin käytössä oleviin tietojärjestelmiin, kuten reskonttaan ja kirjanpitoon. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 256-259.)

Kassajärjestelmässä laaditaan päivittäin tai työvuoroittain tilitys, jossa näkyy päivän/ työvuoron myynti. Tilitys tehdään kassakohtaisesti. Jos yrityksessä on useita kassoja, päivän päätteeksi laaditaan kokonaistilitys, jossa on kaikki kassat yhteenlaskettuna. (Miettinen & Santala 2003, 155-157). Tilitysraportissa näkyy kaikki maksutavat, joita päivän aikana on käytetty ja eri maksutapojen laskujäljennösten loppusumman tulee täsmätä raportissa oleviin summiin (Rautiainen & Siiskonen 2015, 177).

Päivittäisillä tilityksillä seurataan myyntiä ja ne toimivat yhteenvetolaskelmina. Tilityksissä tulee olla eriteltynä myyntituoteryhmät ja maksutavat kirjanpidon, tuotevalvontakeskukselle tehtävän ilmoituksen, budjettitarkkailun ja tuottavuusseurannan edellyttämällä tarkkuudella. Jotta kirjanpidon edellyttämä tarkkuus täyttyy, tulee tilityksissä olla myynti ja maksutavat jaoteltuna käytössä olevien tilien mukaan ja tilityksessä tulee olla eriteltynä myynti eri arvonlisäprosenttien mukaan. Kirjanpitolaki myös edellyttää käteissuoritusten päiväkohtaista kirjaamista. Päivätilityksissä myynnin määrän tuoteryhmittäin tulee täsmätä myynnin määrään eri maksuvälineillä ja mahdolliset kassaerot on hyvä selvittää heti kun ne havaitaan. Kuukauden lopussa tehdään tilitysyhteenvedo, jonka tulee täsmätä päivätilityksiin. Kirjanpitolain mukaan kuukausitilitys riittää kirjanpidon tositteeksi. (Miettinen & Santala 2003, 155-157).

Kirjapito- sekä verolaissa määritellään millä tavoin ja mille päiville kirjaukset tulee tehdä. Kirjaukset voi tehdä suorite-, lasku- ja maksuperusteisesti. Suoriteperuste kassakirjanpidossa tarkoittaa sitä, että myynti kirjataan sille päivälle jolloin tavara tai palvelu on luovutettu asiakkaalle, vaikka tapahtumaa ei olisi vielä maksettu. Laskuperuste on se päivä, jolle lasku on kirjattu. Maksuperuste taas on se päivä, jolloin tavaraa tai palvelua koskeva laskun maksu on saapunut. (Kirjanpitolaki 3 §, Mäkinen 2012, 108-112).

Kirjanpitolain 3 § mukaan kirjaukset tulee tehdä joko suorite- tai maksuperusteisesti, mutta arvonlisäverolaki sallii myös laskutusperusteisen kirjanpidon käytön tilikauden aikana. Lain mukaan myydyin tuotteen tai palvelun arvonlisävero voidaan kohdistaa sille kalenterikuukaudelle, jolla asiakkaalle on lähtenyt lasku ostetusta tuotteesta tai palvelusta. Tilikauden päät-

tyessä on kuitenkin käytettävä suoriteperustetta ja vielä laskuttamatta olevat tuotteet ja palvelut katsomaan tilikauden viimeisen kuukauden myynniksi. Maksuperustetta voi käyttää kirjanpidossa, jos ostovelat ja myyntisaamiset pystytään jatkuvasti selvittämään. Kirjanpito- ja arvonlisäverolain mukaan suoriteperuste on kuitenkin ensisijainen kirjaustapa. (Mäkinen 2012, 108-112, Äärelä & Nyrhinen 2013, 156-160).

3 Maksutavat kassakirjanpidossa

Hotelleissa ja ravintoloissa on yleensä mahdollista maksaa useilla eri maksutavoilla, mutta maksun vastaanottaja eli hotelli- tai ravintolayrittäjä päättää, mitä maksutapoja hyväksyy omassa yrityksessään. Kilpailu- ja kuluttajavirasto on kuitenkin laatinut yleisen ohjeistuksen maksamisesta ja laskutuksesta, jota suositellaan sovellettavan yritystoiminnassa. Kuluttajien käytössä tulisi mielellään useita eri maksutapoja ilman tarpeettomia rajoituksia, mutta laakisääteisesti kaikilla tulee ainakin olla mahdollisuus maksaa tilipohjaisilla pankkipalveluilla. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2010.)

Maksutavat kehittyvät koko ajan. Nykyisin yhä enemmän siirrytään käteisen rahan käytöstä korttimaksamiseen. Kortilla maksaminen on helppo, turvallinen ja nopea maksutapa. Erilliset korttimaksupäätteet ja sirulliset kortit ovat entisestään lisänneet korttimaksamisen turvallisuutta. Euroopassa on otettu käyttöön myös yhtenäinen euromaksualue eli SEPA-alue, jonka tavoitteena on yhtenäistää maksutapoja Euroopan sisällä. Käteismaksuvälineitä ovat kotimaan ja ulkomaan setelit ja kolikot, matkashekit ja debit-kortit sekä Visa Electron ja Mastercardin Maestro -kortit (Rautiainen & Siiskonen 2015, 503-512.) Opinnäytetyössäni käsitellään tarkemmin normaalista poikkeavat maksutavat: laskutus, mukaan lukien ennakkolaskut ja huonelaskut, sekä lahjakortit.

3.1 Laskutus

Hotellissa tai ravintolassa ostetut tuotteet ja palvelut voidaan maksaa laskulla. Laskutukseen kuuluvia maksutapoja ovat lasku, huonelasku, paketit ja ennakkolasku. Kaikki edellä mainitut kirjataan eri tileille kassakirjanpidossa, joten niitä pidetään eri maksutapoina. Jälkikäteen laskutus maksutapana on yleensä mahdollinen vain yrityksille, mutta kuluttaja voi ostaa hotellin ravintolasta tai kylpylästä tuotteita ja palveluita huoneen laskulle. Yritysten tulee tehdä laskutussopimus hotellin tai ravintolan kanssa, jos he haluavat käyttää maksutapana laskua. Ennakkolaskulla maksettaessa tuotteet ja palvelut on maksettu jo ennen niiden käyttöä.

Yrityksen voivat hoitaa laskutuksen perinteisesti paperilaskulla tai käyttämällä verkkolaskua. Verkkolasku lähetetään asiakkaalle sähköisessä muodossa erillisen palvelun kautta. Suomessa toimii useita yrityksiä, jotka tarjoavat verkkolaskutuspalveluita yrityksille. Asiakkaalle lähe-

tettävän laskun tulee olla selkeä ja yksiselitteinen ja siinä tulee olla riittävät tiedot laskun maksamiseen. Laskusta voidaan periä laskutuslisä, jos hotelli- ja ravintolapalveluiden tarjoaja tarjoaa myös lisämaksutonta maksamismahdollisuutta eikä kyseessä ole kestosopimus, jossa asiakasta laskutetaan tietyin väliajoin palveluiden käytöstä. Laskutuslisän tulee olla kohtuullinen ja perustua todellisiin kuluihin. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2010.)

3.1.1 Huonelaskut

Huonelaskussa hotellin asiakas on ostanut tuotteita ja palveluita hänen käytössään olevan huoneen laskulle. Huonelaskulle voi ostaa hotellin yhteydessä olevan palveluntarjoajan tuotteita ja palveluita, kuten ravintolapalveluita tai kauneushoitolan tuotteita ja palveluita. Ostetut tuotteet ja palvelut veloitetaan asiakkaalta myöhemmin huonelaskun maksamisen yhteydessä eli yleensä vasta hotellista uloskirjautumisessa. (Tilitoimisto X 2016.)

Kassakirjanpidossa huonelasku on yksi maksutapa ja kirjanpidossa se kirjataan omalle erilliselle tililleen. Tili kuuluu myyntisaamistileihin eli yritykselle syntyy saamista asiakkaalta, jonka asiakas maksaa yritykselle myöhemmin. Huonelasku siirtyy yleensä reaaliajassa ravintolan kassajärjestelmästä hotellin kassajärjestelmään. Esimerkiksi Oraclen Micros- ja Opera-kassajärjestelmät ovat yhteydessä toisiinsa erillisten liittymien kautta. (Tilitoimisto X 2016.)

3.1.2 Ennakkolaskut

Ennakkolaskua maksutapana käyttäessä asiakas on jo ennakkoon maksanut jostakin palvelun käytöstä hotellissa tai ravintolassa ja hänelle syntyy saamista hotellilta tai ravintolalta. Hotelli tai ravintola on taas velkaa asiakkaalle ennakon verran. Ennakkolaskua yritysten laskutuksessa käytetään maksutapana harvoin. Yleensä ennakkolasku on käytössä, jos lupaa laskuttaa jälkikäteen ei saada. (Kariniemi 2016.)

Ennakkoon maksaminen internetin välityksellä varatusta huoneesta tai muusta palvelusta varasta tehtäessä on kuitenkin yleistä ja hotelleilla ja ravintoloilla voi olla tarjouksia, jotka koskevat vain internetissä ennakkoon maksettuja palveluita. Tällöin asiakas maksaa varauksensa palvelun maksukortilla tai tilisiirrolla verkkopankissa heti varasta tehdessään. Ennakkoon maksetuilla varauksilla tai ennakkolaskuilla ei yleensä ole peruutusmahdollisuutta eikä maksettua summaan palauteta, vaikka maksettua ennakkolaskua ei käytetä. Molemmissa tapauksissa maksut kirjataan ennakkomaksuna taseeseen. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 247-251.) Ennakkomaksut ovat lyhytaikaista vierasta pääomaa, joka tuloutetaan vasta kun myynti tapahtuu. Ennakkomaksu voidaan kirjata pois myyntisaamisista kun rahat ennakosta saadaan asiakkaalta rahatilille. (Tomperi 2011, 272-275.)

3.1.3 Paketit

Hotelli- ja ravintola-alan yrityksillä voi olla käytössään erilaisia paketteja, johon kuluu erilaisia hotellin tai ravintolan tarjoamia palveluita ja tuotteita. Nämä ovat niin sanottuja pakettihintoja. Käyttäessään pakettiin kuuluvia palveluita asiakkaan maksutapana on paketti, joka on jo maksettu tai maksetaan myöhemmin. Yleisin niin sanottu pakettihinta on huonehintaan kuuluva aamiainen. (Tilitoimisto X 2016.)

Tuotteet ja palvelut voivat kuulua suoraan asiakkaan kanssa sovittuun huonehintaan tai ne voivat olla lisämaksusta tarjottavia palveluita ja tuotteita. Tällöin ne ovat lisämyyntiä, joka kuitenkin sisältyy pakettitarjoukseen eli kassakirjanpidossa tällainen myynti menee pakettitilille. Hotellissa lisämyyntituotteita voivat olla esimerkiksi puoli- tai täysihoito, lisävarustelut huoneeseen tai pääsyliput matkailukohteisiin. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 247-251.)

Paketteja käytetään omana maksutapana yleensä hotelleissa, jotta liikevaihto saadaan jaotettua sisäisen laskennan kannalta oikeassa suhteessa hotellin ja hotellin yhteydessä toimivan ravintolan tai esimerkiksi kylpylän kesken. Joskus kyseessä on kaksi eri yritystä, jotka toimivat vain yhteisessä rakennuksessa, jolloin ulkoisen laskennan eli kirjanpidon takia on tärkeää eritellä hotellin ja rakennuksessa toimivien muiden yritysten, kuten ravintolan, liikevaihto toisistaan. (Tilitoimisto X 2016.)

3.2 Lahjakortit

Lahjakortit käsitellään omana maksutapanaan kassakirjanpidossa. Lahjakortit voidaan jaotella kirjanpidossa tavallisiin lahjakortteihin sekä verkkolahjakortteihin. Jaottelu helpottaa niiden seuraamista kirjanpidossa. Verkkolahjakortit on ostettu verkkokaupan kautta ja yleensä verkkokaupassa on erillinen palveluntarjoaja, jonka kautta tilitykset verkkolahjakorteista saadaan. Lahjakorttien myynti taas saadaan yleensä kassa-aineistosta. (Tilitoimisto X 2016.)

Paytrail on yksi esimerkki verkkomaksupalvelusta, jonka kautta verkkolahjakorttien myynti onnistuu. Verkkopalvelussa maksaa voi kaikkien suomalaisten pankkien verkkopalveluiden kautta, yleisimmillä pankki- ja luottokorteilla sekä erillisen paytrail-tilin kautta. Paytrail on suomalainen vuonna 2007 perustettu yritys, joka hoitaa yli 10 000 verkkopalvelun maksuliikenteen. Yritys kuuluu Pohjoismaissa toimivaan Nets-konserniin. (Paytrail 2016.)

Lahjakortteja varten tulee kirjanpidossa olla kaksi erillistä tiliä: toinen myydyille lahjakortteille ja toinen käytetyille lahjakortteille. Kassaraporteilla lahjakortteilla maksaminen ja lahjakorttien myynti erotellaan muista maksutavoista ja myynneistä. Lahjakorttien myynti on erillistä myyntiä muusta normaalista myynnistä ja kirjataan lahjakorttivelaksi eli se menee tasee-

seen lyhytaikaiseksi velaksi. Lahjakortilla maksaminen taas kirjataan lahjakorttisaamiseksi. Tasaisin väliajoin kirjapidossa kuitataan lahjakorttisaamisia kertyneillä lahjakorttimyynteillä. Lahjakorttimyyntitilin saldo pitäisi siis aina olla vähintään yhtä suuri kuin lahjakorttisaamisten tilin saldo. (Kasööri.net 2016.)

4 Arvonlisävero

Hotellien ja ravintoloiden tulee maksaa myydyistä tuotteista ja palveluista arvonlisäveroa. Arvonlisävero on kulutusvero ja yleinen arvonlisäprosentti on 24. Alennettua 14 prosentin arvonlisävero suoritetaan elintarvikkeista ja ateria- ja ravintolapalveluista. Alennetun arvonlisäveroprosentin piiriin eivät kuitenkaan kuulu alkoholijuomien myynti ja tarjoilu vaan näistä tuotteista suoritetaan yleinen arvonlisäprosentti. Majoitustiloista, liikuntapalveluista, henkilökuljetuksista ja erilaisista viihdepalveluista suoritettava arvonlisäprosentti on 10. (Arvonlisäverolaki 1 §, 84 §-85 b §, Veronmaksajat 2015, 144-162).

Majoitustiloiksi katsotaan hotellitoiminnan lisäksi mökkien ja leirintäaluepaikkojen myynti majoitukseen. Toiminnan luonne kuitenkin määrää sovelletaanko toimintaan alennettua 10 prosentin arvonlisäverokantaa vai katsotaanko toiminnan olevan verotonta. Arvonlisäverolliseksi majoitustoiminnaksi katsotaan toimintaa, joka sisältää vuokrattavia loma-asuntoja vähintään kaksi ja vuokrausaika mökeille on alle kaksi kuukautta. Hotellissa sen sijaan asumisaajan pituudella ei ole merkitystä arvonlisäverollisuuteen vaan hotellissa tapahtuva yli kaksi kuukauttakin kestävä majoitus katsotaan verolliseksi majoitustoiminnaksi. Majoituksen yhteydessä myytäviin muihin palveluihin, kuten huonepalveluun, huoneeseen vuokrattaviin lisävarusteisiin tai maksutv-palveluihin ei kuitenkaan sovelleta alennettua arvonlisäverokantaa vaan näiden käyttöön sovelletaan yleistä verokantaa. Majoitukseen sisältyvään aamiaiseen sovelletaan 14 prosentin verokantaa. ((Jokinen, Klemola & Takalo 2015, 266-267.)

Opiskelijaravintoloissa tuotteiden ja palveluiden myynti opiskelijoille sekä julkisten hoivailaitosten ravitsemispalvelujen myynti ovat arvonlisäverotonta (Heikkilä & Saranpää 2008, 33-36). Arvonlisäverotonta myyntiä on myös kylpylähotelleissa tarjottavat terveydenhuollon palvelut. Terveydenhuollon palvelut ovat arvonlisäverottomia kuitenkin vain silloin kun palveluntarjoaja on merkitty yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin. Esimerkiksi hotellin kauneushoitolassa annettu jalkahoito on arvonlisäverotonta myyntiä vain silloin kun sen antajana on rekisteröity jalkahoitaja tai -terapeutti. (Jokinen, Klemola & Takalo 2015, 89-130.)

Arvonlisävero on välillinen vero eli kuluttajat eivät suoraan maksa sitä valtioille vaan tuotteiden ja palveluiden tarjoajat ottavat arvonlisäveron huomioon myyntihinnoissaan ja kuluttajan maksaessa ostamansa tuotteen he tilittävät arvonlisäosuuden valtiolle. Arvonlisäverotuksessa

on käytössä vähennysoikeus eli yrityksen saavat vähentää myymiensä tuotteiden ja palveluiden hinnasta edellisen portaan siitä jo maksaman arvonlisäveron. Vähennysoikeuden avulla kuluttajan ostamassa tuotteessa tai palvelussa on arvonlisävero vain kertaalleen. Vähennysoikeus käytännössä tarkoittaa sitä, että yritys voi tilitettävästä myynnistään vähentää liiketoimintaansa varten ostamistaan verollisista tuotteista maksamansa arvonlisäveron määrän. (Veronmaksajat 2015, 144-162).

Ostovähennysoikeus on voimassa vain, jos yrityksellä on osoittaa lasku, joka täyttää vaatimuksen arvonlisäveron vähennysoikeudesta. Vähennysoikeuden voi saada myös, jos verovelvollinen pystyy muulla tavoin osoittamaan oikeutensa ostovähennykseen. (ALV 102 §, Veronmaksajat 2015, 144-162). Arvonlisäverovähennystä ei voi tehdä hankinnoista, jotka kohdistuvat arvonlisäverottomaan myyntiin, esimerkiksi opiskelijaravintolassa opiskelijoille kohdistuvaan myyntiin (Heikkilä & Saranpää 2008, 33-36).

Lasku, joka täyttää vaatimuksen arvonlisäveron vähennysoikeudesta tulee sisältää seuraavat tiedot: laskun antamispäivä, yksilöimistunniste, myyjän arvonlisäverotunniste, myyjän sekä ostajan osoite ja nimi, myytyjen tavaroiden tai palveluiden määrä ja laji, tavaroiden toimituspäivä tai palveluiden suoritepäivä, veron peruste jokaisen verokannan osalta, yksikköhinta, verokanta ja suoritettavan veron määrä. Myynnin ollessa verotonta myynnin tositteen ei yleensä tarvitse sisältää edellä mainittuja merkintöjä, koska vähennystä ei voi tehdä hankinnoista, jotka kohdistuvat arvonlisäverottomaan myyntiin. (ALV 209 e §, Jokinen, Klemola & Takalo 2015, 271-281.)

Arvonlisäverolainsäädännön mukaan yritysten tulee tilittää arvonlisävero kuukausittain. Arvonlisäveron ajallinen kohdistaminen oikein on tärkeää. Pääsääntöisesti arvonlisävero tilitetään suoriteperusteisesti eli silloin kun tavaran tai palvelun myynti on tapahtunut. Tilikauden aikana arvonlisävero on mahdollista tilittää myös maksuperusteisesti ja kohdistaa myynnin vero sille kuukaudelle, jolloin ostajaa on veloitettu. Tällöin tilikauden päättyessä laskuttamatta olevasta myynnistä kertynyt vero tilitetään tilikauden viimeisenä kuukautena eli suoriteperusteisesti, vaikka tilikauden aikana onkin käytetty maksuperustetta. (Jokinen, Klemola & Takalo 2015, 287-302, Kirjanpitolautakunta 2008.)

Verovelvollisen tulee antaa jokaiselta verokaudelta arvonlisäverotusta koskeva kausiveroilmoitus. Verokauden pituus on yleensä yksi kalenterikuukausi. Kausiveroilmoitus on annettava ja arvonlisävero tilitettävä verottajalle viimeistään kalenterikuukaudesta sitä seuraavan kuun 12. päivä eli esimerkiksi tammikuun myyntien arvonlisävero tulee maksaa maaliskuun 12. päivä. Kausiveroilmoitus tulee antaa myös niiltä kuukausilta, jolloin yrityksellä ei ole ollut arvonlisäverollista myyntiä. Yritykset ovat itse vastuussa siitä, että tilitettävän veron määrä on oi-

kea, tiedot valvontailmoituksessa täsmäävät kirjanpitoon ja vero on tilitetty oikea-aikaisesti. (Jokinen, Klemola & Takalo 2015, 306-318, Kirjanpitolautakunta 2008.)

Tilitettävä arvonlisävero tulee saada kirjanpidosta ja tilikartassa tulee olla käytössä erilliset tilit myynnin perusteella suoritettavasta arvonlisäverosta ja ostojen perusteella vähennettävästä arvonlisäverosta sekä erillinen tili tilitettävää arvonlisäveroa varten, johon edellä mainitut tilit päätetään. Arvonlisäverotilien kirjausten tulee perustua tositteisiin, joista käy ilmi ostojen ja myyntien arvonlisäveron määrä. (ALV 209 §, Lindfors 2009.)

4.1 Poikkeavien maksutapojen arvonlisävero

Laskulla maksettaessa hotelli- ja ravintola-alan yrityksen arvonlisäverovelvollisuus laskutettavista tuotteista ja palveluista syntyy myynnin yhteydessä eli suoriteperusteisesti. Yritys siis tilittää arvonlisäveron siltä kuukaudelta, jolloin myynti on tapahtunut, vaikka asiakas maksaisi käyttämänsä tuotteet ja palvelut myöhemmin. (Äärilä, Nyrhinen & Hyttinen 2015.)

Ennakkomaksuun sisältyvä arvonlisävero tulee kuitenkin tilittää siltä kuukaudelta, kun ennakkomaksu on saatu, vaikka ennakkoon maksettua palvelua ei ole vielä käytetty. Kirjanpidossa syntyvä arvonlisäverovelka siis kohdistetaan ennakkolaskun maksukuukaudelle, vaikka myyntiä ei vielä tällöin syntyisi. Verovelvollisuus siis syntyy maksuperusteisesti sille kuukaudelle, jolloin asiakas suorittaa ennakkomaksun. Kirjanpidon toisen luvun pykälän 3 mukaan maksuperusteisesti arvonlisäveroja suoritettaessa on kirjanpidosta jatkuvasti pystyttävä selvittämään myyntisaamiset ja ostovelat. Myynti syntyy kun asiakas käyttää ennakkolaskun tuotteet tai palvelut. Tällöin arvonlisävelkaa tilitetään vain loppulaskusta eli muusta syntyneestä myynnistä, jota ei ollut maksettu ennakkoon. (Lindfors 2009, Tomperi 2011, 272-275.)

Ennakkoon saadut maksut ja niistä tilitettävä arvonlisävero tulee kirjata omille pääkirjatileilleen kirjanpidossa tai veron perusteet tulee olla helposti tarkastettavissa kirjanpidosta. Eriyisesti täsmäytyksen helpottamiseksi kirjanpidossa on siis hyvä olla oma tili saatujen ennakkojen arvonlisävelkaa varten. (Kirjanpitolautakunta 2008, Tomperi 2011, 272-275.)

Ennakkomaksuja käsitellään myös tilikauden päättyessä maksuperusteisesti ja tilinpäätöksessä saatuihin ennakoihin sisältyvä arvonlisävero merkitään siirtosaamisiin. Ennakkomaksujen arvonlisävero siis käsitellään aina maksuperusteisesti eikä laskutusperustetta voida soveltaa ennakkomaksujen arvonlisäverojen tilittämiseen. Ennakoihin sisältyviä arvonlisäeriä ei kuitenkaan saa yhdistää tilinpäätöksessä niihin arvonlisäveroeriin, jotka ovat syntyneet yrityksen muista myynneistä ja ostoista. (Tomperi 2011, 272-275.)

Tilinpäätöksessä taseessa saadut ennakkomaksut, joista on syntynyt arvonlisäverovelkaa, saadaan esittää nettomääräisinä vastaavaa puolella vieraassa pääomassa. Ennakkomaksut tulee kuitenkin esittää bruttomääräisinä, jos tiedossa on, että ennakkomaksuja tullaan palauttamaan. Tällöin ennakkomaksuihin sisältyvä arvonlisävero esitetään taseessa siirtosaamisina, kuten aiemmin todettiin. (Kirjanpitolaki 6 §, Kirjanpitolautakunta 2008, Äärelä & Nyrhinen 2013, 156-160.)

Lahjakortti on ostettaessa arvonlisäverotonta myyntiä, koska lahjakortilla voi yleensä ostaa jonkun tietyn palveluntarjoajan kaikilla arvonlisäkannoilla olevia tuotteita tai palveluita. Lahjakorttien myynti ei ole tavallista myyntiä vaan kirjanpidossa lahjakorttien myynti menee lyhytaikaisiin velkoihin. Arvonlisävelkaa syntyy siis vasta myynnistä, joka on ostettu lahjakortilla. Lahjakortin katsotaan olevan maksuväline, jolla voi ostaa hotellien ja ravintoloiden palveluita. (Kirjanpitolautakunta 2008.)

Ennakkoon maksettu tuote tai palvelu ja lahjakortti eroavat toisissaan arvonlisäkirjausten osalta eikä näitä kahta tule sekoittaa toisiinsa. Joskus voi olla epäselvää onko kyseessä lahjakortti vai etukäteismaksu. Kyseessä on lahjakortti, jos sen voi käyttää haluamiinsa tuotteisiin eikä lahjakortin käyttöä ole rajattu koskemaan vai tiettyjä tuotteita tai palveluita tai tuoteryhmiä. Kyseessä on tällöin rahalahjakortti, jonka käyttöä voi verrata maksutapana käteisen rahan käyttöön ja yritys suorittaa arvonlisäveron vasta tuotteista ja palveluista, joihin lahjakortti käytetään. Etukäteismaksusta on taas kyse esimerkiksi elokuvalippulahjakorteissa tai hampurilaisaterialahjakorteissa siis kaikissa lahjakorteissa, joiden käyttö on rajattu johonkin tiettyyn kohteeseen. Tällöin arvonlisävero tulee suorittaa maksuperusteisesti eli silloin kun asiakas hankkii tuotelahjakortin. Käyttämättömistä tuotelahjakorteista yritykset saavat hakea suorittamansa arvonlisäveron takaisin verottajalta. (Tilitoimisto X 2016.)

4.2 Hotelli- ja ravintola-alan arvonlisäveron erikoistapaukset

4.2.1 Hotelliaamiaisen arvonlisävero

Hotellin myydessä asiakkaille hotellihuoneita, jonka hintaan kuuluu aamiainen, hotelli myy asiakkaalle kokonaishinnalla kahta eri arvonlisäverokantaista palvelua ja tämä tulee ottaa huomioon kirjanpidossa. Kokonaishinta tulee jakaa näiden kahden palvelun arvon mukaan. Majoituspalvelun yhteydessä myydystä aamiaisesta maksettavan arvonlisäveron määrä tulee vastata aamiaisen todellista myyntihintaa eli aamiaisen listahintaa hotellin normaalina myyntituotteena. Jos aamiaista myydään listahinnalla vain harvoin, hotellin listahintaa aamiaiselle ei ole majoituspalvelun yhteydessä myytävän aamiaisen hinta. (Verohallinto 2016a).

Aamiaisen todellisen myyntihinnan eli listahinnan puuttuessa, hotellin tulee selvittää majoituksen yhteydessä myytävälle aamiaiselle veron perusteena oleva hinta kustannuslaskennan avulla. Aamiaiselle tulee laskea välilliset ja välittömät kustannukset sekä voittolisä. Aamiaisen veron perusteena olevan hinnan voi laskea Verohallinnon ohjeen mukaan kertomalla raaka-ainekustannukset katekertoimella 1,6. Tällöin kustannuslaskentaa pidetään luotettavana, jos raaka-ainekustannuksia on seurattu vähintään kolmen päivän ajan normaalien asiakasmäärien aikana ja yksi seuratuista päivistä on viikonloppuna. Kustannuslaskenta tulee tehdä vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina, jos aamiaisen sisällössä tulee merkittäviä muutoksia. Muutoin riittää, että veron perusteena olevaa hintaan tarkastetaan huonehinnan tarkastuksen yhteydessä. Hotelliketjussa, jossa aamiainen on samantasoinen kaikissa hotelleissa, riittää, että aamiaisen hinta lasketaan yhdessä hotellissa. Hotelli voi myös käyttää majoituspalvelun yhteyteen kuuluvan aamiaisen hintana kiinteää 4,70 euron hintaa, josta lasketaan 24 prosentin arvonnäkövero. (Verohallinto 2016a).

Kokonaishinnalla myytävästä majoituksesta ja aamiaisesta hotellin on tilitettävä arvonnäkövero erikseen kummastakin palvelusta asiakasmäärän mukaan. Kustannuslaskelmat, joiden mukaan majoituspalvelun yhteydessä myytävän aamiaisen hinta määräytyy, tulee liittää kirjanpitoaineistoon. (Verohallinto 2016a).

4.2.2 Hotellimaksun peruutuksen arvonnäkövero

Hotellin ei tarvitse suorittaa arvonnäköveroa, joka jää hotellille varausmaksusta kun asiakas purkaa varaamansa majoituspalvelun. Asiakkaalta voidaan periä varausmaksu hänen varatesaan majoituspalvelua ja tämä varausmaksu on osa majoituspalvelun arvonnäköllistä hintaa. Varausmaksua ei palauteta, jos asiakas peruuttaa tekemänsä varauksen tai hän ei saavu hotelliin tai muuhun majoitukseen viimeiseen saapumisajankohtaan mennessä. Varausmaksu käsitellään arvonnäköllisenä ennakonmaksuna, jos hotelli perii sen asiakkaalta ennen majoituspalvelun varsinaista ajankohtaa. Varausmaksu voidaan periä asiakkaalta myös jälkikäteen luottokortilta tai laskulla, jos hän peruuttaa varauksen tai ei saavu paikalle. (Verohallinto 2016b).

Majoituspaikan ja asiakkaan välille syntyy sopimus majoituspalvelua varattaessa ja asiakkaan peruuttaessa varauksensa tai jättäessä saapumatta paikalle sopimus purkautuu ja varausmaksua pidetään korvauksena vahingosta. Euroopan yhteisön tuomioistuimen mukaan korvaus on arvonnäköveroton, koska se ei ole vastike itsenäisestä ja yksilöitävästä palvelusta. (Verohallinto 2016b).

Asiakkaan peruuttaessa varaamansa majoituspalvelun hotelli tulee oikaista aiempaa kirjaustaan ja kirjata saatu korvaus muihin tuloihin. Jos varausmaksusta on annettu lasku asiakkaalle, tulee tehdä uusi lasku, joka on arvonnäköveroton. (Verohallinto 2016b).

5 Prosessikaavioiden laatiminen

Opinnäytetyössäni laadittiin prosessikaaviot poikkeavista maksutavoista kassakirjanpidossa. Prosessikaavioista käy ilmi kuinka ja missä järjestyksessä kirjaukset tehdään maksettaessa laskulla, huonelaskulla, ennakkomaksuna ja lahjakortilla sekä palvelun tai tavarankuuluessa johonkin valmiiseen pakettihintaan. Kaikista edellä mainituista maksutavoista laadittiin omat prosessikaaviot.

Prosessikaaviot jäävät vain toimeksiantajan oman käyttöön ja heidän toiveestaan niitä ei liitetä osaksi lopullista opinnäytetyötä. Työn toimeksiantaja käyttää valmiita prosessikaaviota apuna omassa työssään sekä tarvittaessa antaa ne käyttöön omille asiakkailleen.

5.1 Suunnittelu ja menetelmien valinta

Opinnäytetyön ja samalla prosessikaavioiden suunnittelu alkoi aiheen rajaamisella, tutkimusongelman selventämisellä ja tutkimuskysymysten laadinnalla sekä haastatteluiden suunnittelulla. Oli tärkeää selventää työn toimeksiantajan kanssa vielä uudelleen, mitä he toivovat opinnäytetyöltä. Toimeksiantajan sekä ohjaajan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta muodostui työn rajaus sekä lopullinen tutkimusongelma, jota lähdettiin selvittämään.

Tutkimusongelman ja -kysymysten määrittelemisen tutkimuksen alkuvaiheessa on tärkeää ja tutkimuksen ongelmat tulee harkita huolellisesti ja tutkimusongelma sekä -kysymykset muotoilla selkeästi ennen varsinaisen aineiston keruuta. Hyvä tutkimusongelma on yksiselitteinen ja selkeä. Tutkimusongelman rajaus on tärkeää, koska se pitää tutkimuksen kasassa ja auttaa keskittymään siihen, mitä on tarkoitus tutkia. Erityisesti kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulee varautua kuitenkin siihen, että tutkimusongelma voi muuttua tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi, Remes & Sarjavaara 2013, 123-129, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Työssäni käytettävät menetelmät valitsin tarkastelemalla tarkemmin työni aihetta sekä tutkimusongelmaani. Menetelmävalinnat on tärkeää tehdä tutkimusongelman pohjalta ja menetelmiä valittaessa onkin siis pohdittava millaista tietoa tarvitaan ja miten se on helpointa hankkia. Tutkimusongelma määrittää sen, mitä menetelmiä tutkimuksessa käytetään. Sopivat menetelmät tulee harkita tarkoin, mutta samoja tutkimusongelmia voidaan lähestyä monin eri tavoin ja useilla eri menetelmillä eikä ole olemassa yhtä oikeaa menetelmää. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimusmenetelmiksi valitsin lopulta teemahaastattelun sekä valmiin aineiston havainnoinnin ja analysoinnin tilitoimistossa käytössä olevista järjestelmistä. Haastattelu on yksi käyte-

tyimmistä tutkimusmenetelmistä ja haastattelutyyppistä on useita erilaisia. Hyvä haastattelu on aina ennalta suunniteltu, haastattelija tuntee roolinsa ja luo luottamuksen haastattelutilanteeseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Haastattelun etu moniin muihin tutkimusmenetelmiin on joustavuus. Haastattelutilannetta voidaan säädellä haastateltavien mukaan ja mahdollisuuksia tulkita vastauksia on enemmän kuin esimerkiksi lomakekyselyissä. (Hlrsjärvi, Remes & Sarjavaara 2013, 204-212.)

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten rakennetta ja muotoa ei ole tarkalleen päätetty (Hlrsjärvi, Remes & Sarjavaara 2013, 204-212). Haastattelu etenee aiemmin päätettyjen teemojen mukaan ja haastattelija on ennen haastattelu miettinyt valmiiksi avainsanoja tai pieniä apukysymyksiä haastattelun teemasta, jotka auttavat haastattelijaa pitämään haastattelua yllä. Teemahaastattelu perustuu haastattelija ja haastateltavien väliseen keskusteluun. Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Valmiin aineiston tutkimiseen on olemassa monia eri tapoja. Valmiita aineistoja ovat esimerkiksi erilaiset tilastot, arkistomateriaalit ja asiakirjat. Valmista aineistoa voidaan havainnoida ja etsiä sieltä tiettyjä tutkittavia asioita. Havainnoinnilla saadaan tarkkaa tietoa esimerkiksi ihmisten käyttäytymisestä ja vuorovaikutuksesta. Kirjanpitoaineistosta havainnoinnilla saadaan yksityiskohtaista tietoa esimerkiksi tilikartan rakenteesta ja käytössä olevista tileistä sekä toiminnanohjausjärjestelmästä. Havainnointi on hyvä lisämenetelmä haastattelujen tukena ja havainnoinnilla voidaan vahvistaa onko tilanne oikeasti niin kuin haastatteluissa käy ilmi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Erilaiset valmiit aineistot, kuten dokumentit ja asiakirjat, kuuluvat narratiiviseen tutkimukseen. Narratiivinen tutkimus perustuu kertomuksiin ja narratiivi voidaan suomentaa kertomukseksi, tarinaksi tai tapahtumien kuluksi. Narratiivinen tutkimusote on moninainen ja narratiivisuudella voidaan viitata niin tutkimusaineiston luonteeseen, aineiston analysointitapoihin kuin narratiivisuuden käsitteeseen. Narratiivisen aineiston käsittely vaatii tulkintaa ja aineistosta voi joko tuottaa kertomuksia tai luokitella aineistosta saatuja kertomuksia. (Hlrsjärvi, Remes & Sarjavaara 2013, 217-220, Pöntinen & Huuhka 2016.)

Teemahaastattelu ja valmiin aineiston tarkastelu olivat sopivia menetelmiä tutkimukseeni, koska niiden avulla sain tarvittavan tiedon opinnäytetyötäni ja prosessikaavioita varten. Kaikki tarvitsemani tieto oli jo valmiina toimeksiantajan järjestelmissä, minun piti vain etsiä se ja yhdistää tieto prosessikaavioihin. Haastatteluiden avulla sain syvennettyä tietoa ja selvennettyä seikkoja, joita en saanut selville valmiista aineistosta. Teemahaastattelu oli hyvä valinta tähän, koska siinä ei ole valmiiksi laadittuja tiukkoja kysymyksiä vaan haastattelu pohjautuu jonkin teeman ympärille ja haastateltavat saavat kertoa teemasta kaiken, mitä siitä

tietävät. Valmiin aineiston tarkasteluun havainnointi oli paras menetelmä, koska havainnoimalla kassakirjanpitoon liittyvää aineistoa löysin tarvittavat raportit, joista sain selville tarvittavat tilit ja muun tiedon, joita tarvitsin saadakseni prosessikaaviot tehtyä.

5.2 Toteutus

Prosessikaavioiden laatiminen aloitettiin tutustumalla maksutavoista ja erityisesti arvonlisäverotuksesta löytyvään teoriamateriaaliin. Tämän jälkeen haastattelin tilitoimiston työntekijöitä työn ohessa ja kävin läpi ja havainnoin valmista aineistoa.

Työssäni käytetty teoriamateriaali on kerätty useista eri lähteistä. Lähdemateriaalina on käytetty lainsäädäntöä, kirjapitolautakunnan ohjeistuksia, eri yritysten ja verohallinnon nettisivuja ja aiheesta löytyviä oppikirjoja. Lisäksi olen tutustunut muihin samaa aihepiiriä käsitteleviin opinnäytetöihin, joiden kautta olen löytänyt useita hyviä lähteitä. Teoriamateriaalia apuna käyttäen työhöni on kerätty keskeisimmät tiedot poikkeavista maksutavoista, kassajärjestelmistä ja arvonlisäverosta poikkeavilla maksutavoilla maksettaessa.

Teoriamateriaalin tutustumisen jälkeen oli vuorossa haastattelut. Haastattelut toteutin teemahaastatteluina työn ohessa. Teemahaastatteluissa apuna käyttämäni pohja on nähtävissä liitteissä (liite 1). Haastattelin kahta useamman vuoden toimeksiantajalla kassakirjanpidon parissa työskennellyttä henkilöä. Alkuperäisenä tarkoituksena minulla oli myös haastatella yhtä toimeksiantajan asiakkaana olevan hotelliyrityksen talousosaston työntekijää, mutta opinnäytetyön aiheen rajutuessa ja lopullisen tutkimusongelman muotoutuessa heidän haastattelunsa ei olisi antanut uutta tietoa aiheesta, koska yrityksen kirjanpito kuitenkin hoidetaan kokonaisuudessaan työn toimeksiantajana toimivassa tilitoimistossa.

Haastatteluista sain tarpeellista tietoa prosessikaavioiden tekemistä varten. Haastatteluista kävi ilmi, että erityisesti ennakkolaskulla maksettaessa kirjausten ymmärtäminen kirjanpidossa on haastavaa ja tämän maksutavan prosessikaaviosta olisi erityisesti hyötyä. Haastatteluissa nousi esille myös, että yrityksen arvonlisäverovelvollisuuden syntymisessä voi olla epäselvyyttä maksettaessa poikkeavilla maksutavoilla.

Tutkimusaineistoni koostui haastatteluaineiston lisäksi valmiista aineistosta. Valmiiseen aineistoon kuului Micros- ja Opera-kassaraportit yhdestä esimerkkiyrityksestä, heidän käytössään olevat tilikartat ja toiminnanohjausjärjestelmä. Aloitin valmiin aineiston läpikäymisen havainnoimalla aineistoa. Micros- ja Opera- kassaraportteista sain selville kaikki käytössä olevat maksutavat sekä miten tarkasti myynti jaotellaan eri myyntiartikkeleihin esimerkkiyrityksissä. Micros- ja Opera-kassaraportteja vertailemalla sain myös käsitystä, kuinka ravintoloissa käytettävä Micros-järjestelmä on yhteydessä hotelleissa käytössä olevaan Opera-

järjestelmään. Lisäksi tarkastelin toiminnanohjausjärjestelmästä esimerkkiyrityksissä käytössä olevia tilejä ja kuinka niille oli tehty kirjauksia. Tämä oli erittäin hyödyllistä prosessikaavioiden laadinnan kannalta, koska järjestelmästä näin kuinka kirjaukset on tehty eri maksutavoilla maksettaessa.

Haastatteluiden ja valmiin aineiston pohjalta sain tehtyä jokaisesta maksutavasta kuviot, joista käy ilmi tiliristikoitain kirjaukset. Tiliristikoiden laatimisesta oli paljon apua asian ymmärtämisessä ja niiden avulla pystyin laatimaan lopulliset prosessikaaviot toimeksiantajalle.

5.3 Havaintoja tutkimusaineistosta

Tutkimusaineistoni perusteella sain selville useita seikkoja poikkeavin maksutapojen kassakirjauksista hotelli- ja ravintola-alan yrityksissä. Käytännössä kirjausprosessi toimii niin, että tutkimusaineistoni esimerkkinä olleista ravintoloista ja hotelleista tulee kassa-aineisto sähköisesti toimeksiantajalla käytössä olevaan toiminnanohjausjärjestelmään. Lisäksi ravintolat ja hotellit lähettävät aineiston pdf-muodossa sähköpostilla tilitoimistoon, jossa tarkastetaan, että järjestelmässä oleva aineisto vastaa pdf-aineistoa ja aineisto kirjataan järjestelmään. Jos aineistojen välillä on eroja, tulee selvittää mistä erot johtuvat ja miksi tilit eivät täsmää. Erot selvitetään ottamalla yhteyttä esimerkiksi ravintolaan.

Ravintoloissa ja hotelleissa työntekijät lyövät kaikki eri maksutavat kassassa omille tileilleen eli kaikkia eri maksutapoja seurataan omilla tileillään. Poikkeavat maksutavat laskutus, huonelasku, paketit, ennakkolaskut ja lahjakortit menevät kirjanpidossa taseen tileille. Laskutus, huonelasku ja paketit ovat myyntisaamisten alatilejä. Ne kirjataan pois myyntisaamisista kun lasku maksetaan. Ennakkolaskut ja lahjakortit menevät taseen lyhytaikaisille velkatileille. Ennakkolasku kirjataan pois velkatililtä myynnin yhteydessä. Lahjakortti kirjataan pois velkatililtä lahjakortin käytön yhteydessä.

Laskutus jälkikäteen on työni esimerkkiyrityksessä mahdollista vain yritysasiakkailla. Yritys, joka haluaa maksaa laskulla, tulee solmia laskutus sopimus esimerkkiyrityksen kanssa. Huonelaskulla esimerkiksi ravintolassa maksettaessa myynti syntyy ravintolassa, mutta lasku maksetaan vasta hotelliin. Myynti siirtyy kassajärjestelmästä toiseen reaaliajassa ja myynti näkyy sekä ravintolan että hotellin kirjanpidossa. Hotellin kirjanpidossa huonelaskulla ostettu ravintolasta ostetut palvelut ja tuotteet eritellään omille tileilleen eikä niitä sotketa hotellin omaan myyntiin. (Tilitoimisto X 2016.)

Esimerkkiyrityksessä on käytössä lahjakortit ja lahjakortteja voi ostaa sekä paikan päältä että internetistä. Verkosta ostetut lahjakortit eritellään seurannan vuoksi omalle tililleen. Lahjakortit, joita ei ole vielä käytetty ovat taseessa vierasta pääomaa eli velkaa lahjakortin osta-

neelle taholle. Myös ennakkomaksut ovat vierasta pääomaa ennen niiden tuloutusta eli myyntiä, joka on maksettu ennakkolaskulla. (Tilitoimisto X 2016.)

Ennakkolaskulla laskun päätuote määrittää laskun arvonlisäverokannan. Esimerkiksi, jos ennakkolaskulla on ostettu alkoholitarjoilua, on ennakkolaskun arvonlisäverokanta 24 prosenttia. Ennakkolaskulla maksettaessa ja myynnin syntyessä arvonlisävero muodostuu normaalisti asiakkaan laskulle ja käytetty ennakkolasku puretaan kirjanpidossa ja maksuperusteisesti kirjattu arvonlisävero ennakkolaskun tekovaiheessa korjataan oikein syntyneen myynnin mukaan. (Tilitoimisto X 2016.)

Huonelaskulla maksettaessa arvonlisäverovelka syntyy palvelun tuottamisen yhteydessä ja ravintolassa käytetään hotellisiirto tiliä, joka on vastaava maksutapa kuin esimerkiksi luottokortti. Asiakas kuitenkin maksaa käyttämänsä palvelun vasta hotellin kassaan, mutta tässä vaiheessa ei enää synny uudestaan arvonlisäverovelkaa. Myös laskutus maksutapaa käytettäessä arvonlisäverovelka syntyy palvelun tain tuotteen oston yhteydessä, ei enää laskutusvaiheessa. Paketteja käytetään hotellien kirjanpidossa, jotta kumpikin yritys eli vaikka ravintola, jossa asiakas käy syömässä hotellihuoneen hintaan kuuluvan aamiaisen ja hotelli, jonka huonehintaan aamiainen kuuluu, saavat liikevaihdon oman palvelunsa tuotosta ja arvonlisäverovelka muodostuu oikeaan yritykseen. (Tilitoimisto X 2016.)

5.4 Toimeksiantajan arviointi

Työn toimeksiantaja oli suurena apuna työtä tehdessäni ja sain työstäni hyvää palautetta. Toimeksiantaja mukaan he hyödyntävät tekemiäni prosessikaavioita uusien työntekijöiden koulutuksessa ja suunnittelussa asiakkaiden ja järjestelmätoimittajien kanssa. Toimeksiantajan mukaan opinnäytetyöprosessi on toteutettu työelämän kanssa yhteistyössä ja työn lopputulos on hyödyksi toimeksiantajalle.

Vaikka työn toimeksiantaja on sitä mieltä, että työn toteutus kokonaisuudessaan sujui hyvin, niin alussa heidän mukaansa minulla oli hieman vaikeuksia hahmottaa kokonaiskuva ja mitä toimeksiantaja toivoi opinnäytetyöltä. Opinnäytetyöni lopputuloksena syntyneet kaaviot onnistuivat kuitenkin yksinkertaistamaan vaiheita, jotka järjestelmistä johtuvien teknisten ominaisuuksien takia joudutaan toteuttamaan määrätyllä tavalla. Toimeksiantajan mukaan olen hyödyntänyt käyttämäni lähdeaineistoa hyvin selkeyttämään kassojen kirjausprosessia ja työssäni on pääpaino kassojen kirjanpidollisessa käsittelyssä, mikä oli toimeksiantajan toiveena.

”Työ antaa tarpeeksi yksinkertaistetusti kuvan maksutapojen ja myyntien käsittelyssä kuitenkin huomioiden tärkeimmät lait ja säädökset koskien kassakirjauksia” (Tilitoimisto X)

5.5 Oma arviointi

Tässä kappaleessa arvioin omaa työtäni, sen toteutusta ja tekemäni tutkimuksen luotettavuutta. Kokonaisuudessaan koko opinnäytetyöprosessi sujui hyvin ja pääsin työssäni asettamiini tavoitteisiin. Olen työhöni tyytyväinen, vaikka jotkut työn osiot olisivat vaatineet vielä enemmän perehtymistä aiheeseen.

5.5.1 Työn toteutuksen arviointi

Opinnäytetyötä tehdessäni kohtasin joitakin haasteita. Ensimmäisenä haasteena oli työn aiheen rajaus ja aluksi minulle oli hieman epäselvää, mihin työn toimeksiantaja toivoo minun keskittyvän työssäni. Keskusteltuani työni aiheesta uudelleen toimeksiantajan kanssa sain kuitenkin aiheeni rajattua ja työn tekemisen aloittaminen helpottui.

Lähteiden löytäminen teoriaa varten tuntui aluksi haastavalta, koska sopivia lähteitä ei tuntunut löytyvän, mutta lopulta löysin mielestäni riittävän määrään luotettavia lähteitä työhöni. Tietoni aiheesta lisääntyi koko opinnäytetyöprosessin ajan, joka helpotti sopivien lähteiden löytymistä. Myös työhöni valitsemani tutkimusmenetelmät tukivat aiheeseeni perehtymistä ja sain niiden avulla kerättyä tarvitsemiä tiedon työni toteutukseen. Aluksi oli haastavaa hahmottaa kaikkien poikkeavien maksutapojen kassakirjausprosessi, koska erityisesti ennakko-laskut ja kuinka ne oikeastaan kirjataan kirjanpitoon, tuntui monimutkaiselta. Tiliristikoista, joiden avulla kävin ensin läpi kaikkien työssäni läpikäytävien maksutapojen kirjaukset, oli paljon apua lopullisia kaavioita tehdessäni.

Työssäni alkuun päästyäni sen toteuttaminen sujui varsin sujuvasti. Etenin työssäni vaihe kerrallaan ja teoriaan perehtymisen jälkeen koko työni aihe oli helpompi hahmottaa. Pääsin työssäni aiemmin mainitsemini tavoitteisiin eli sain laadittua prosessikaaviot toimeksiantajan käyttöön ja selvitettyä, koska yrityksille syntyy arvonnäkövoimallisuus asiakkaan maksaessa poikkeavilla maksutavoilla ravintolassa tai hotellissa. Toivon, että opinnäytetyöni tulos hyödyttää toimeksiantajaa tulevaisuudessa esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

5.5.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Luotettavuuden arviointi on tärkeää tutkimusta tehdessä, koska tutkimukselle asetetaan aina arvoja ja normeja, joihin sen tulisi pyrkiä. Tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkimuksen oikeanlainen dokumentointi. Tutkimusta tulisi dokumentoida joka vaiheessa, jotta sen luotettavuus lisääntyy. Luotettavuutta arvioitaessa on myös tärkeää tarkastella sitä, kuinka perusteellisesti tutkimus on tehty ja ovatko tutkimuksessa saadut tulokset ja päätelmät oikeita. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tekemäni tutkimuksen tulokset ovat mielestäni luotettavia. Tutkimukseni luotettavuutta lisää se, että käyn työssäni läpi tutkimukseni toteutusta ja dokumentoi kaikki opinnäytetyönprosessin vaiheet työhöni. Keräsin tietoa sellaisilta henkilöiltä, jotka tietävät aiheesta parhaiten ja jotka ovat asiantuntijoita omalla alallaan. Haastatteluihin myös varattiin tarpeeksi aikaa ja haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Kaikki nämä tekijät lisäävät tekemieni haastatteluiden luotettavuutta. Haastattelujen lisäksi kävin läpi ja havainnoin valmista aineistoa. Mielestäni keskityin valmiissa aineistossa olennaisiin asioihin tutkimusongelmani kannalta ja löysin tarvitsemani tiedon opinnäytetyötäni varten. Tutkimukseni luotettavuus lisääntyi useamman menetelmän käytön ansiosta.

Tutkimuksen luotettavuus olisi kuitenkin vielä kasvanut, jos olisin haastatellut useampia tilitoimiston työntekijöitä. Lisäksi haastattelu jonkin heidän hotelli- ja ravintola-alan asiakkaansa kanssa olisi myös voinut tuoda lisäarvoa työhön. Toisaalta sain riittävät tiedot prosessikaavioita varten jo haastattelemiltani henkilöiltä. En nauhoittanut tekemiäni haastatteluja vaan tein pelkästään muistiinpanoja ja sen vuoksi jokin kohta haastattelusta saattoi jäädä vähemmälle käsittelylle työssäni. Mielestäni sain muistiinpanoista kuitenkin tarvittavat tiedot työhöni eikä aikaa kulunut turhaan haastatteluiden litterointiin. Työni luotettavuutta lisää myös toimeksiantajaltani saamaani hyvä palaute ja se, että työni lopputuloksesta on heidän mukaansa hyötyä kassakirjausprosessin kehittämisessä.

6 Pohdinta ja yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia prosessikaaviot poikkeavista maksutavoista hotelli- ja ravintola-alan yrityksissä työn toimeksiantajalle. Tavoitteena oli, että prosessikaavioista selviää kuinka poikkeavat maksutavat: laskutus, ennakkomaksu, huonelasku, paketit ja lahjakortit kirjataan kirjaapitoon. Lisäksi työn tavoitteena oli selvittää milloin arvonlisäverovelvollisuus syntyy maksettaessa poikkeavilla maksutavoilla. Työn tuloksena syntyneet prosessikaaviot havainnollistavat kirjausprosessia ja auttavat jatkossa tilitoimiston työntekijöitä ymmärtämään kirjausprosessia paremmin.

Erityisesti arvonlisäveron oikeanaikaisen tilityksen kannalta on tärkeää tietää, miten eri maksutavat vaikuttavat arvonlisäverokirjauksiin. Yleensä arvonlisävero kirjataan suoriteperusteisesti sille kalenterikuukaudelle kun myynti tapahtuu, mutta ennakkolaskulla maksettaessa arvonlisävero kirjataan maksuperusteisesti silloin kun asiakkaan ennakkomaksu saapuu tilille, vaikka varsinaista myyntiä ei ole vielä tapahtunut. Lahjakorttien myynti on arvonlisäveroton, jos lahjakortin käyttöä ei ole rajattu tiettyihin tuotteisiin tai palveluihin. Arvonlisävero suoritetaan vasta myynnistä, johon on käytetty maksutapana lahjakorttia.

Hotelleissa ja ravintoloissa on käytössä kassajärjestelmä, jonne kaikki myynti ja eri maksutavat lyödään. Kassajärjestelmistä saatavista raporteista käy ilmi jokaisen päivän myynti ja raporttien perusteella eri maksutavat ja myyntiartikkelit kirjataan hotellin ja ravintolan kirjanpitoon. Poikkeavat maksutavat menevät kirjanpidossa taseen tileille.

Uskon, että tekemistäni prosessikaavioista on apua toimeksiantajalle. Niiden avulla on helppoa selvittää esimerkiksi uusille työntekijöille miten kirjausprosessi toimii ja mille tileille kirjauksia eri maksutapoja käytettäessä tehdään, koska työssäni läpikäymieni maksutapojen kirjaukset eivät ole yhtä yksinkertaisia kuin esimerkiksi käteis- tai korttimaksu. Prosessikaavioista on hyötyä myös vanhoille työntekijöille, koska myös he ymmärtävät kirjausprosessin paremmin kaavioiden avulla. Prosessin paremmalla ymmärtämisellä heidän ammattitaitonsa paranee ja se voi myös nopeuttaa heidän työskentelyään.

Lähteet

Painetut

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501.

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Helsinki: Restamark.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sarjavaara P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18.painos. Helsinki: Tammi.

Jokinen M., Klemola, A. & Takalo T. 2015. Käytännön arvonlisäverotus. Helsinki: ST-Akatemia.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.

Miettinen, P. & Santala, H. 2003. Tuloksen tekijät yritystoiminta ja talous hotelli- ja ravintola-alalla. Porvoo: WSOY.

Mäkinen, L. 2012. Yrityksen kassasuunnittelu, kasva terveesti ja turvaa tulevaisuus. Helsinki: Suomen yritysikirjat.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät, Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Hotellivaraukset. Majoitusala tutuksi. 9. painos. Helsinki: Restamark.

Tomperi, S. Kehittyvä kirjanpitolaitto. 13. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Veronmaksajat. 2015. Yrityksen verotietopaketti. Helsinki: Verotieto.

Äärilä, L., Nyrhinen R. & Hyttinen P. 2015. Arvonlisäverotus käytännössä. 10. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Sähköiset

Kasööri.net 2016. Lahjakorttimyynti. Viitattu 11.2.2016.

http://www.kasoori.net/index.php?option=com_fireboard&Itemid=42&id=199&catid=2&func=fb_pdf

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2010. Maksaminen ja laskutus. Viitattu 9.3.2016.

<http://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/maksaminen-ja-laskutus/#1>

Kirjanpitolautakunta 2008. Yleisohje arvonlisäveron kirjaamisesta. Viitattu 5.2.2016.

<http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/all/93F9B2587F219587C225756100540EEF?openDocument>

Lindfors, H. 2009. Kymenlaakson kauppakamari: Arvonlisävero kirjanpidossa. Viitattu 5.2.2016.

<https://intra.kymichamber.fi/www/DocumentDownload?action=show&id=2162>

Mara 2015. Matkailu- ja ravintola-ala toimialana. Viitattu 22.1.2016.

<https://www.mara.fi/toimiala/matkailu-ja-ravintola-ala-lyhyesti>

Oracle 2016. Ravintolat ja catering. Viitattu 29.1.2016.

<http://www.micros-fidelio.fi/fi-fi/Solutions/Restaurants-and-Catering.aspx>

Paytrail 2016. Viitattu 29.2.2016.

<http://www.paytrail.com/>

Pöntinen R. & Huuhka E. 2016. Narratiivinen tutkimus. Viitattu 4.3.2016.

<http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2011/12/Narratiivinen-tutkimus.pdf>

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 29.2.2016.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Verohallinto 2016a. Hotelliaamiaisen veron peruste arvonlisäverotuksessa. Viitattu 29.1.2016.

<https://www.vero.fi/fi->

[FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Hotelliaamiaisen_veron_peruste_arvonlisa\(10152\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Hotelliaamiaisen_veron_peruste_arvonlisa(10152))

Verohallinto 2016b. Hotellivarauksen peruutusmaksun arvonlisävero. Viitattu 28.1.2016.

<http://www.vero.fi/fi->

[FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Hotellivarauksen_peruutusmaksun_arvonlis\(10029\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Hotellivarauksen_peruutusmaksun_arvonlis(10029))

Julkaisemattomat

Tiltoimisto X 2016. Työntekijöiden haastattelut 3.2.2016 ja 19.2.2016.

Liitteet

Liite 1 Otsikko kirjoitetaan tähän.....	29
---	----

Liite 1 Teemahaastattelun runko

TEEMAHAASTATTELU

Poikkeavat maksutavat - mitä tarkoittavat? miten kirjataan kirjanpidossa?

- Laskutus
- Huonelasku
- Paketit
- Ennakkolasku
- Lahjakortit
- Verkkolahjakortit

Arvonlisäverotus - verovelvollisuuden syntyminen?

Micros- ja Opera-järjestelmät